



PROJEKT RETAIL

DODATKOWA TREŚĆ

Zatrudnienie i sektor detaliczny

Projekt RETAIL



Erasmus+

Projekt finansowany przez:

Erasmus+ / Key Action 2 - Współpraca na rzecz innowacji i wymiany dobrych praktyk; Partnerstwa strategiczne na rzecz kształcenia i szkolenia zawodowego.

Strona internetowa projektu Retail: retail.erasmus.site

Poparcie Komisji Europejskiej dla wydania niniejszej publikacji nie stanowi poparcia dla treści, które odzwierciedlają jedynie poglądy autorów i Komisja nie ponosi odpowiedzialności za jakiegokolwiek wykorzystanie informacji w niej zawartych.

1. Wprowadzenie

2. Treści edukacyjne

- Rozdział 1: Odejścia pracowników w sektorze handlu detalicznego

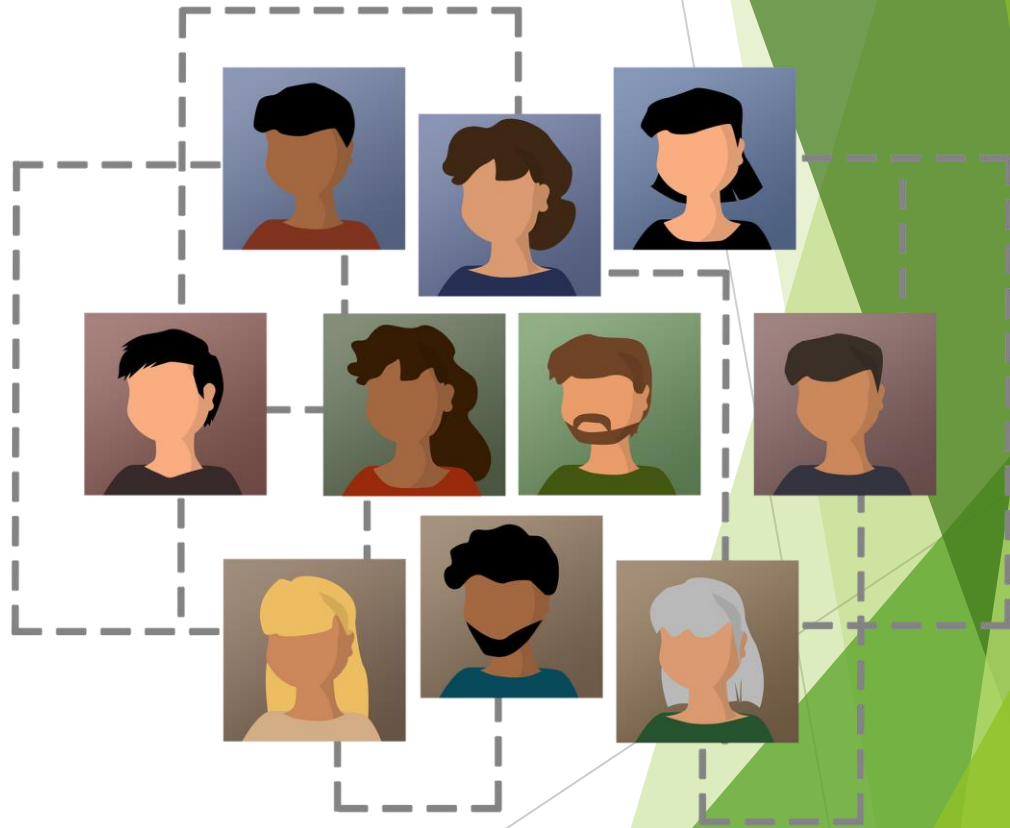
- Rozdział 2: Covid-19 i pracownicy handlu detalicznego

- Rozdział 3: Sytuacja po Covid-19 i przyszłość pracowników handlu detalicznego

3. Dodatkowe materiały

4. Źródła

1. Wprowadzenie



Pandemia Covid-19 spowodowała szerokie reperkusje dla biznesu na całym świecie. W wyniku pandemii rekordowa liczba pracowników odchodzi z pracy lub myśli o odejściu - ten okres jest obecnie nazywany „Falą odejść pracowników”. W tym dodatkowym materiale przyjrzymy się środowisku pracowników handlu detalicznego oraz temu, jak zmienić „falę odejść” w „falę utrzymania”.

2. Treści edukacyjne :

Ten dodatkowy moduł będzie podzielony na 3 rozdziały, dodatkowe materiały do czytania oraz źródła.

- Rozdział 1: Odejścia pracowników w sektorze handlu detalicznego
- Rozdział 2: Covid-19 i pracownicy handlu detalicznego
- Rozdział 3: Sytuacja po Covid-19 i przyszłość pracowników handlu detalicznego

3. Dodatkowe materiały

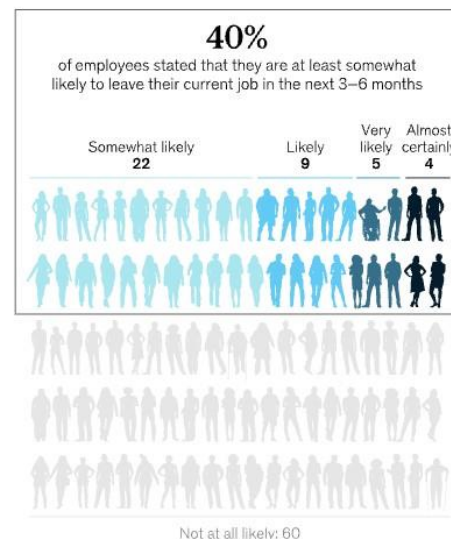
4. Źródła



2.1. Fala odejść pracowników

The 'Great Attrition' is real, and appears widespread across industries.

Likelihood that employees will leave their current job in next 3–6 months, % of respondents



To, co określa się mianem „fala odejść pracowników”, to historyczna i rekordowa liczba pracowników ze wszystkich sektorów, którzy odchodzą z pracy lub myślą o odejściu.

Ostatnie badanie przeprowadzone przez McKinley & Company wykazało, że "Czterdzieści procent pracowników biorących udział w naszym badaniu stwierdziło, że jest przynajmniej trochę prawdopodobne, że odejdzie z pracy w ciągu najbliższych trzech do sześciu miesięcy. Osiemnaście procent respondentów stwierdziło, że ich zamiary wahają się od prawdopodobnych do prawie pewnych. Wyniki te utrzymały się we wszystkich pięciu krajach objętych badaniem (Australia, Kanada, Singapur, Wielka Brytania i Stany Zjednoczone) i były zasadniczo spójne w różnych sektorach”¹

Rozdział 1

Odejścia pracowników w sektorze handlu detalicznego

Fala odejść pracowników

1. McKinley and Company - 'Great Attrition' or 'Great Attraction'? The choice is yours, 08/09/2021

2.1. Krajobraz zatrudnienia w handlu detalicznym

Rozdział 1

Odejścia pracowników w sektorze handlu detalicznego

Krajobraz zatrudnienia w handlu detalicznym

- Branża detaliczna ma jeden z najwyższych wskaźników rotacji pracowników spośród wszystkich sektorów. Przyczyn wysokiego wskaźnika odejść z pracy w sektorze detalicznym jest wiele. Należą do nich:
 - Niskie płace
 - Złe zarządzanie oczekiwaniami pracowników
 - Brak szkoleń i rozwoju
 - Brak możliwości rozwoju kariery
 - Wypalenie z powodu długich zmian
 - Nienormowany czas pracy
- W przypadku pracowników bardziej zaangażowanych w sektor detaliczny, często ci "zatrudnieni w terenie mogą czuć się oderwani od wizji i planów centrali. Mogą też po prostu nie dostrzegać możliwości awansu i swojej wartości dla organizacji"²
- Według badania przeprowadzonego przez Korn Ferry (NYSE:KFY) w listopadzie 2019 r. wśród najlepszych sprzedawców detalicznych w USA okazało się, że "Respondenci podawali "lepsze możliwości / awanse" jako powód nr 1 odejść w branży detalicznej, a następnie więcej pieniędzy i pragnienie bardziej przewidywalnego harmonogramu."³

2. Total Retail - Out of Fashion: Why Turnover in Retail is So High, and What to Do About it, 14/02/2021

3. Korn Ferry - survey of top US retailers examines employee turnover 25/011/2019

2.1. Utrzymanie pracowników - co to oznacza dla biznesu



Rozdział 1

Odejścia pracowników w sektorze handlu detalicznego

Utrzymanie pracowników - co to oznacza dla biznesu

Utrzymanie pracowników ma kluczowe znaczenie dla utrzymania rentowności firmy, odejścia pracowników mogą powodować poważne dodatkowe koszty dla biznesu, z których niektóre obejmują:

- Tymczasowe przejęcie obowiązków pracownika poprzez nadgodziny dla innych pracowników lub radzenie sobie z brakiem personelu
- Czas potrzebny na zamieszczenie ogłoszeń o pracę, sprawdzenie kandydatów, przeprowadzenie rozmów kwalifikacyjnych, weryfikację przeszłości kandydatów i przeprowadzenie testów zatrudnienia
- Koszty szkolenia, takie jak orientacja, uczenie nowych pracowników ich obowiązków, przyglądanie się innym pracownikom i dostarczanie strojów pracowniczych
- Krzywa uczenia się nowego pracownika, która może obejmować obniżoną jakość, błędy i wolniejszą produktywność
- Niskie morale pracowników związane z ciągłą rotacją⁴
- Utrata bardziej doświadczonych pracowników, a następnie zatrudnianie mniej doświadczonych

2.2. Wpływ Covid-19 na pracowników handlu detalicznego

- Ze względu na pandemię Covid-19 nastąpiła dramatyczna zmiana w sektorze detalicznym, w początkowych fazach pandemii "*nieistotny*" handel detaliczny został zamknięty, co spowodowało, że miliony osób pracujących w handlu detalicznym na całym świecie zostały zwolnione z pracy lub zwolnione na czas obowiązywania ograniczeń.
- Pandemia Covid-19 spowodowała również przyspieszenie przejścia do trybu online, co spowodowało zmniejszenie zapotrzebowania na personel na miejscu, przy jednoczesnym zwiększeniu personelu magazynowego.



Rozdział 2

Covid-19 i pracownicy handlu detalicznego
Wpływ Covid-19 na pracowników handlu detalicznego

2.2. Przyszłość handlu detalicznego

Rozdział 2
Covid-19 i pracownicy handlu detalicznego
Przyszłość handlu detalicznego

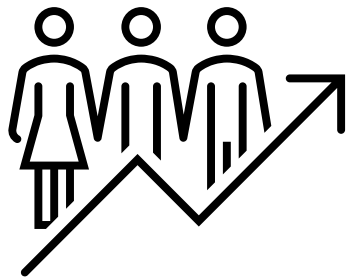
Ze względu na pandemię Covid-19 i przyspieszone przejście na handel elektroniczny, sposób wykonywania pracy w sektorze detalicznym będzie musiał zostać dostosowany, co obejmuje zmianę rodzaju umiejętności potrzebnych w centralach dużych detalistów oraz równowagę między stanowiskami potrzebnymi w sklepach fizycznych.

Według Johna Strawa, przedsiębiorcy i starszego doradcy w firmie McKinsey, "sprzedawcy detaliczni przyszłości wykorzystają moc danych, obliczeń kwantowych, sztucznej inteligencji i rzeczywistości rozszerzonej"⁵. W tym samym artykule John Straw stwierdza, że "Największy błąd popełniany przez firmy detaliczne? Niechęć do inwestowania w coś, co nie zasila automatycznie wyniku finansowego. Największa wygrana: wykorzystanie najnowocześniejszych technologii, aby dać konsumentom możliwość wyobrażenia sobie ich życia, jeśli zdecydują się na zakup"⁶

5. McKinsey and Company - How tech will revolutionize retail, 24/06/2021

6. Ibid

2.3. Przyszłość handlu detalicznego i przyszłość pracowników handlu detalicznego



Rozdział 3

Covid-19 i pracownicy handlu detalicznego
Przyszłość handlu detalicznego i przyszłość
pracowników handlu detalicznego

Aby zabezpieczyć się na przyszłość, detaliści muszą inwestować w podnoszenie kwalifikacji pracowników, nie tylko ze względu na masowe przejście sektora na omnichannel w czasie pandemii, ale także ze względu na obecne innowacje, które mają na celu dalszy rozwój handlu detalicznego, takie jak sztuczna inteligencja i rozszerzona rzeczywistość.

Zadanie, które wcześniej były wykonywane przez pracowników, zostały zastąpione przez automatyzację. Daje to pracodawcom możliwość przekierowania czasu i energii pracowników na nowe zadania, które mogą przyczynić się do innowacji i rozwoju firmy. Ta inwestycja w siłę roboczą daje również pracownikom większe poczucie odpowiedzialności za firmę i wysoki poziom satysfakcji.

2.3.1 Co detaliści mogą zrobić, aby zatrzymać pracowników

Rozdział 3

Covid-19 i pracownicy handlu detalicznego
Co detaliści mogą zrobić, aby zatrzymać pracowników

- Doskonalenie zawodowe pracowników

Doskonalenie zawodowe pracowników

Bryan Hancock, partner w firmie McKinsey, radzi detalistom: "Zacznij śledzić, gdzie znajdują się ludzie i jakie umiejętności wykazali w odniesieniu do tego, co jest wymagane w przyszłości. Jeśli ważna będzie komunikacja, praca zespołowa lub to, co niektórzy nazywają "umiejętnościami przywódczymi", a inni "umiejętnościami miękkimi", należy to śledzić. Jeśli ważne jest zdobycie pewnych umiejętności technicznych lub cyfrowych, również je prześledźmy. Mamy już sposób na udokumentowanie tego w corocznej ocenie wyników. Zaczynamy dostrzegać, że niektóre firmy tak robią, a następnie wykorzystują dane, aby lepiej dopasować ludzi do możliwości.

Na linii frontu istnieje szereg ocen, które można stosować, gdy ludzie przychodzą do pracy i gdy robią postępy. Można nawet upoważnić bezpośrednich przełożonych do podpisywania się pod odznakami, które ktoś może otrzymać, gdy zademonstruje postęp w zakresie umiejętności. Jest to więc raczej kwestia zdefiniowania umiejętności, które chcemy śledzić, oraz celowego stworzenia procesu śledzenia i nadawania uprawnień.”⁷

2.3.2 Co detaliści mogą zrobić, aby zatrzymać pracowników

Zatrudnianie odpowiednich ludzi

Upewnij się, że zatrudniasz właściwego kandydata, który nadaje się do pracy, a nie jest niedostatecznie lub nadmiernie wykwalifikowany od samego początku. Niewystarczająco wykwalifikowany kandydat będzie miał trudności z nadążeniem za tempem pracy. A zbyt kompetentny kandydat odejdzie przedwcześnie, ponieważ osiągnął swój pułap rozwoju.

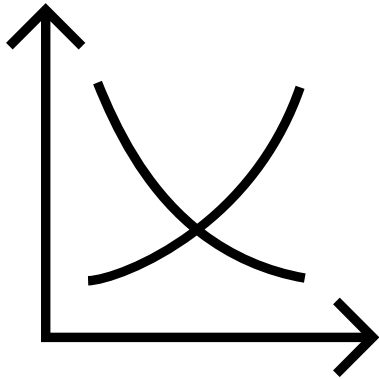
Rozdział 3

Covid-19 i pracownicy handlu detalicznego

Co detaliści mogą zrobić, aby zatrzymać pracowników

- Zatrudnianie odpowiednich ludzi

2.3.3 Co detaliści mogą zrobić, aby zatrzymać pracowników



Rozdział 3

Covid-19 i pracownicy handlu detalicznego

Co detaliści mogą zrobić, aby zatrzymać pracowników

- Zaplanuj rozwój kariery pracownika

Zaplanuj rozwój kariery pracownika

Upewnij się, że istnieje ścieżka kariery dla Twoich pracowników. Dzięki temu pracownicy będą "wiedzieli, jaka jest ich osobista trajektoria w Twojej firmie. Będą również wiedzieli, kiedy otrzymają awans (jeśli będą osiągać dobre wyniki) i dzięki temu będą mniej skłonni do odejścia gdzie indziej" ⁸

2.3.4 Co detaliści mogą zrobić, aby zatrzymać pracowników

Prowadź otwartą komunikację z pracownikami

Zachęcaj do otwartej komunikacji z personelem, regularnie siadaj z każdym pracownikiem i rozmawiaj z nim otwarcie o problemach i szansach rozwoju. Zapytaj ich, jak się czują, czy coś im przeszkadza, jak sobie radzą, sprawdź, jaki jest poziom ich zadowolenia z pracy itp. Otwarta rozmowa z pracownikami daje pracodawcy możliwość wyczucia, jak szczęśliwi są Twoi pracownicy i rozwiązania wszelkich potencjalnych problemów, zanim będzie za późno.

Rozdział 3

Covid-19 i pracownicy handlu detalicznego

Co detaliści mogą zrobić, aby zatrzymać pracowników

- Prowadź otwartą komunikację z pracownikami

3. Dodatkowe materiały

Jak technologia zrewolucjonizuje handel detaliczny | McKinsey

Dlaczego 'Turnover Tsunami' ma miejsce w 2021 roku i co liderzy biznesu mogą zrobić, aby się przygotować (forbes.com)

4. Źródła

[Making the Great Attrition the Great Attraction | McKinsey](#)

[Out of Fashion: Why Turnover in Retail is So High, and What to Do About it \(mytotalretail.com\)](#)

[Korn Ferry survey of top US retailers examines employee turnover](#)

[Employee retention in retail is more important than ever - Tellermate UK](#)

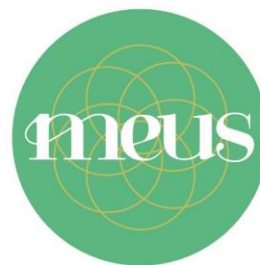
[How tech will revolutionize retail | McKinsey](#)

[7 Reasons for Employee Turnover in Retail – Harver](#)



PROJEKT RETAIL

Partnerzy



POLISH CHAMBER OF COMMERCE

Strona internetowa projektu Retail: retail.erasmus.site